

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

The Expectation and Satisfaction of Customers of Low Cost Airlines

มนีรัตน์ รัตนพันธ์¹

Maneerat Rattanaphan¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานวิจัยเชิงปริมาณ สืบหาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางบินหาดใหญ่-กรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการหาค่า Dependent t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้วยเทคนิค IPA ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ใน Quadrant 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า เพศ อายุ อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, สายการบินต้นทุนต่ำ, ผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to study the level of customer expectation and satisfaction of Low cost Airlines, and to compare expectation and satisfaction of Low cost Airline's customers by personal factors. This research was quantitative research. The data was collected by question-

¹ ผู้ช่วยคณบดีคณะบริหารธุรกิจ และอาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Dean of Business Administration and Lecturer of marketing, Hatyai University
maneeratjurn@hotmail.com , maneerat@hu.ac.th

naire from 400 customers on a Low cost Airline route between Hatyai-Bangkok. Data were analyzed using a statistical package for social science research and evaluated by percentage, mean, standard deviation, t-test and one way ANOVA and using the IPA method. The results showed that most respondents were female, aged between 25-34 years, and with a bachelor degree. Moreover, the majority were government officers with an average monthly income of 15,001-20,000 baht. It was found that the customer had a very high level of overall expectation and the highest level of overall satisfaction. All of the expectations and satisfactions were Quadrant 2. The comparison of expectation and satisfaction towards overall service found that customers who were different in average monthly income had overall differences in their expectation and satisfaction at level of significance .05. Customer of different in sexes, ages, and occupation were overall not statistically different in their expectation. And customer of different sexes, ages, and education level were overall not statistically different in their satisfaction.

Keywords : Expectation, Satisfaction, Lowcost Airline, Customers

บทนำ

ภาพรวมธุรกิจการบินของไทยในปี 2556-2558 มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยปัจจัยการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และการขยายตัวของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ทั้งในประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยการพยากรณ์ทางการตลาดโลกของบริษัทผลิตอากาศยานจากยุโรป ระบุว่าในอีก 20 ปีข้างหน้า (ระหว่าง พ.ศ. 2556-2575) อัตราการเดินทางทางอากาศจะเติบโตขึ้นถึงร้อยละ 4.7 ต่อปี โดยอากาศยานที่มีในปัจจุบันประมาณ 17,740 ลำ ทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นเกือบ 36,560 ลำ ภายในปี 2575 ซึ่งภายในปีดังกล่าวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะมีอัตราการเดินทางทางอากาศเพิ่มสูงขึ้น แซงหน้าภูมิภาคยุโรปและอเมริกาเหนือ โดยที่ปัจจุบันการเดินทางทางอากาศเฉลี่ยทั่วโลกที่เพิ่มสูงขึ้น ร้อยละ 5.5 ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีความต้องการอากาศยานโดยสายใหม่สูงถึงร้อยละ 36 ตามมาด้วยยุโรป ร้อยละ 20 และอเมริกาเหนือ ร้อยละ 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเติบโตของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีแรงดึงดูดทางด้านราคา ทั้งนี้ใน

ระหว่างปี 2554-2557 มีการเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคอาเซียนกว่า 7 สายการบิน ใน 6 ประเทศอาเซียน ได้แก่ เวียดนาม สปป.ลาว เมียนมาร์ สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ (KERO uAsean.com, 2558) จากการคาดการณ์ของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ระบุว่าอุตสาหกรรมการบินของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะมีศักยภาพสูงมาก และจะเป็นตัวขับเคลื่อนของการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก โดยอัตราการเติบโตของการเดินทางอากาศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะอยู่ในระดับสูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ (สำนักวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน, 2555) แม้ว่าธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำจะมุ่งเน้นราคาที่ถูกลงเพื่อดึงดูดผู้ให้บริการให้ตัดสินใจซื้อตั๋วโดยสารได้ง่ายขึ้น แต่ก็มีความจำเป็นต้องมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คุณภาพคือสิ่งสำคัญในการจัดการกลยุทธ์และการวางแผนการตลาดสำหรับองค์กรที่ต้องการความอยู่รอดและประสบความสำเร็จ และ Bo (1992) กล่าวว่าผู้บริหารหลายคนได้คำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานหรือ

พลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการแข่งขัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและนำมาซึ่งผลกำไรต่อองค์กร ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องสามประการคือ คุณภาพที่ดีสามารถทำให้บริษัทกำหนดราคาที่สูงได้ คุณภาพที่ดีมีผลต่อต้นทุนการผลิตต่ำนำมาซึ่งรายได้ที่มากขึ้น และบริษัทที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักจะมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อหาช่องว่างของการบริการและทำการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ 7 ด้าน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์บริการ การจัดจำหน่าย ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากร คือ ผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการเส้นทางบินหาดใหญ่-กรุงเทพ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ 7 ด้าน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์บริการ การจัดจำหน่าย ราคา การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ดังนี้

2.1 ผลิตภัณฑ์บริการ วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการ จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง การออกเดินทางและถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลา มีเที่ยวบินทุกวัน มีตารางเวลาการออกเดินทางให้เลือกมาก การเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองที่สนามบินทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และสภาพแวดล้อมภายในเครื่องบิน

2.2 การจัดจำหน่าย วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดจำหน่าย จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารที่สำนักงานใหญ่ ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทางสำนักงานขาย ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทางตัวแทนจำหน่าย ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทาง Call Center และความหลากหลายในการเลือกชำระค่าบัตรโดยสาร

2.3 ราคา วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคา จำนวน 5 รายการ ประกอบด้วย ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับระยะทาง การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าโดยสารมีความชัดเจน ราคาค่าโดยสารเหมาะสม

เมื่อเทียบกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ สามารถจองตั๋วโดยสารในราคาที่ลดลงเมื่อจองผ่านตัวแทนจำหน่าย และราคาค่าโดยสารถูกกว่าของสายการบินอื่นๆ

2.4 การส่งเสริมการตลาด วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย มีรายการสะสมไมล์เพื่อใช้แลกตั๋วโดยสาร มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในสื่อต่างๆ หลากหลาย ได้รับส่วนลดราคาที่พักเมื่อเดินทางโดยสายการบิน เป็นสายการบินที่ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวในไทย มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าบัตรเครดิต และมีเปลี่ยนวันเวลาเดินทางได้ตลอดโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2.5 บุคลากรให้บริการ วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากร จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย พนักงานภาคพื้นดินแต่งกายสุภาพสวยงาม พนักงานภาคพื้นดินยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรี ประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการภาคพื้นดิน พนักงานภาคพื้นดินสามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพการบริการโดยรวมของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบิน และการทักทายและการแจ้งรายละเอียดการบินของพนักงานบนเครื่องบินและนักบิน

2.6 ลักษณะทางกายภาพ วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพ จำนวน 7 รายการ ประกอบด้วย บริเวณประตูทางขึ้นเครื่องบินที่นั่งเพียงพอและสะอาด ห้องโดยสารมีการตกแต่งอย่างสวยงาม การตกแต่งลวดลายเครื่องบินสวยงามเป็นเอกลักษณ์ อาหารบนเครื่องบินมีความสะอาดและถูกปาก เครื่องแต่งกายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสวยงาม ที่นั่งบนเครื่องบินสบายไม่แออัด และความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน

2.7 กระบวนการให้บริการ วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

กระบวนการให้บริการ จำนวน 6 รายการ ประกอบด้วย การจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและสะดวก การเช็คอินที่เคาน์เตอร์เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว การขึ้นน้ำหนักและโหลดสัมภาระถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว การเดินทางในอาคารผู้โดยสารเพื่อไปขึ้นเครื่องบินมีความสะดวกรวดเร็ว การลำเลียงผู้โดยสารเพื่อเข้าประจำที่นั่งเป็นไปอย่างมีระเบียบรวดเร็ว และการรับสัมภาระที่โหลดไว้ได้รวดเร็วถูกต้อง

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศที่ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการเส้นทางบินหาดใหญ่-กรุงเทพฯ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่าง (Cochran, 1977:428) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง และผู้วิจัยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เลือกเฉพาะผู้โดยสารที่ได้เดินทางกับสายการบินเส้นทางบินหาดใหญ่-กรุงเทพฯ และกรุงเทพฯ-หาดใหญ่ โดยเก็บข้อมูล ณ สนามบินนานาชาติหาดใหญ่ เก็บข้อมูลขณะผู้โดยสารรอขึ้นเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามปลายปิด ชนิดตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นคำถามปลายปิดชนิดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งความสำคัญใน ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการ

การสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จัดทำร่างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรและวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากนั้นสร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment coefficient) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยวิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบัคของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.972 และทุกข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้ แล้วทำการสร้างแบบสอบถามฉบับจริงสำหรับเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในงานสถิติเพื่อการวิจัย หาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป

ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

2. เทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ (Martilla and James, 1977) เทคนิค IPA นี้ใช้วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ การวิเคราะห์กระทำโดยใช้กราฟแบ่งออกเป็นแกนตั้งและแกนนอนตัดกัน โดยแกนตั้งจะบอกระดับความสำคัญของความคาดหวังที่มีต่อการบริการ ส่วนแกนนอนจะบอกระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ โดยกราฟจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับสูงและระดับต่ำ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่า 3.40 กำหนดให้ค่าเฉลี่ยระดับของความคาดหวังและค่าความพึงพอใจตั้งแต่มากที่สุด การแบ่งแกนของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 4 Quadrants (สุจิตราภรณ์ จุสปาโล, 2555) ดังนี้

Quadrant I หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูงแต่ความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ระดับ 3.41-5.00 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1.00-3.40

Quadrant II หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ระดับ 3.41-5.00 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3.41-5.00

Quadrant III หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ระดับ 1.00-3.40 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 1.00-3.40

Quadrant IV หมายถึง ระดับความสำคัญของความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ แต่ความพึงพอใจ

ต่อการบริการอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ระดับ 1.00-3.40 และคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3.41-5.00

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ Dependent t-test และ one way ANOVA

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58.00) เพศชาย จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42.00) อายุ 25-34 ปี จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.25) อายุ 35-44 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.50) ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.25) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.75)

พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.00) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.75) และรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.00)

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) โดยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพมีรายละเอียดตามตารางที่ 1

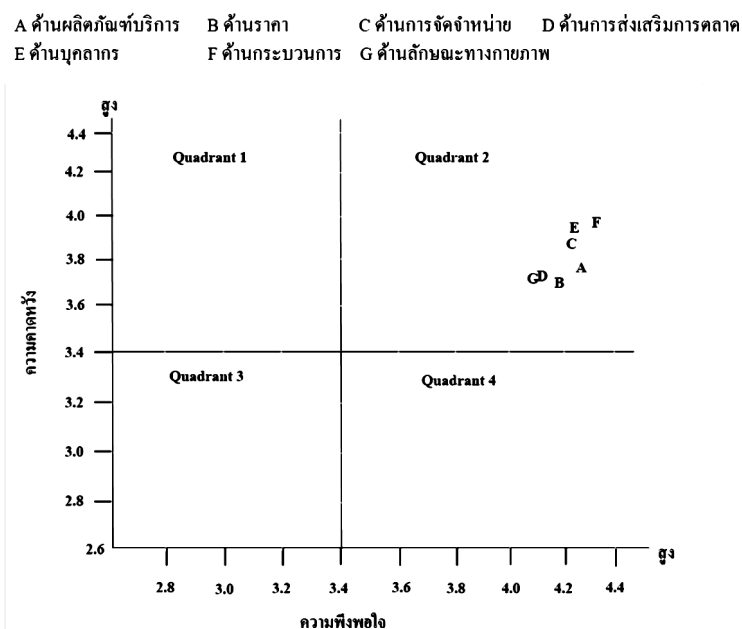
ตารางที่ 1 แสดงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในภาพรวมของสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัย	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผลิตภัณฑ์บริการ	3.77	.642	มาก	4.27	.557	มากที่สุด
ราคา	3.72	.670	มาก	4.19	.564	มาก
การจัดจำหน่าย	3.84	.693	มาก	4.22	.552	มากที่สุด
การส่งเสริมการตลาด	3.75	.699	มาก	4.16	.593	มาก
บุคลากรให้บริการ	3.91	.634	มาก	4.23	.478	มากที่สุด
กระบวนการให้บริการ	3.95	.684	มาก	4.34	.468	มากที่สุด
ลักษณะทางกายภาพ	3.74	.596	มาก	4.14	.650	มาก
เฉลี่ยรวม	3.81	.533	มาก	4.22	.365	มากที่สุด

เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 7 ด้านด้วยเทคนิค IPA ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบในภาพรวม พบว่าคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวมทุกด้านอยู่ในช่วง Quadrant 2 ผู้ใช้บริการมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียง

กันมากในแต่ละด้าน ด้านที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมสูงที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ส่วนด้านที่มีคะแนนความคาดหวังที่มีความแตกต่างกับคะแนนความพึงพอใจได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และคะแนนความคาดหวังกับคะแนนความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันมาก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพดังภาพประกอบ 1

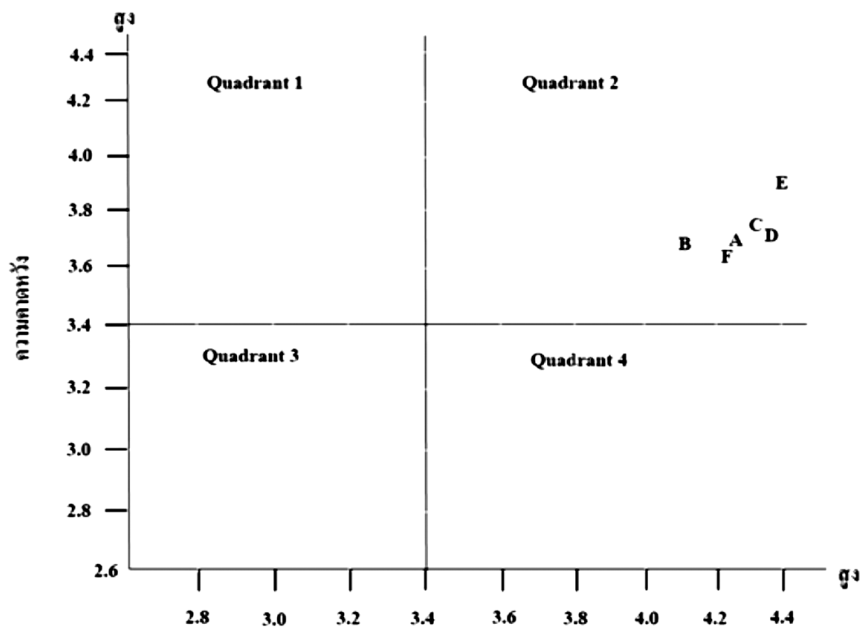


ภาพประกอบ 1 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่าคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในด้านผลิตภัณฑ์บริการทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 ผู้ใช้บริการมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียงกันมากในแต่ละ

รายการ รายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์บริการสูงที่สุดคือ การเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองที่สนามบิน ทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนรายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในเครื่องบิน ดังภาพประกอบ 2

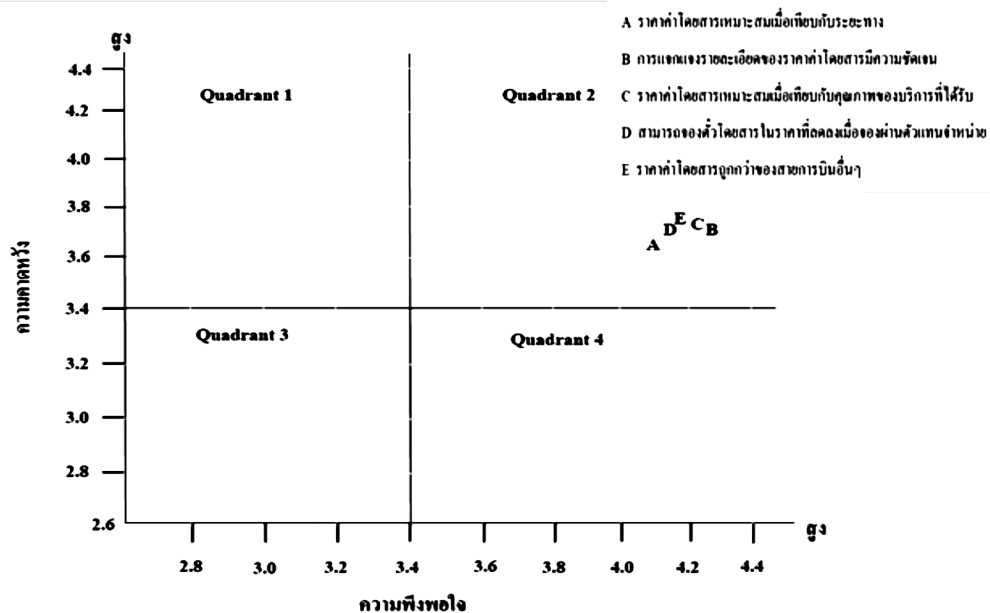
- A ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง B การออกเดินทางและถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลา
C มีเที่ยวบินทุกวัน D มีตารางเวลาการออกเดินทางให้เลือกมาก
E การเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองที่สนามบินทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
F สภาพแวดล้อมภายในเครื่องบิน



ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำด้านผลิตภัณฑ์บริการ

3. ผลการเปรียบเทียบด้านราคา พบว่าคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในด้านราคาทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 ผู้ใช้บริการมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียงกันมากในแต่ละรายการ รายการที่มี

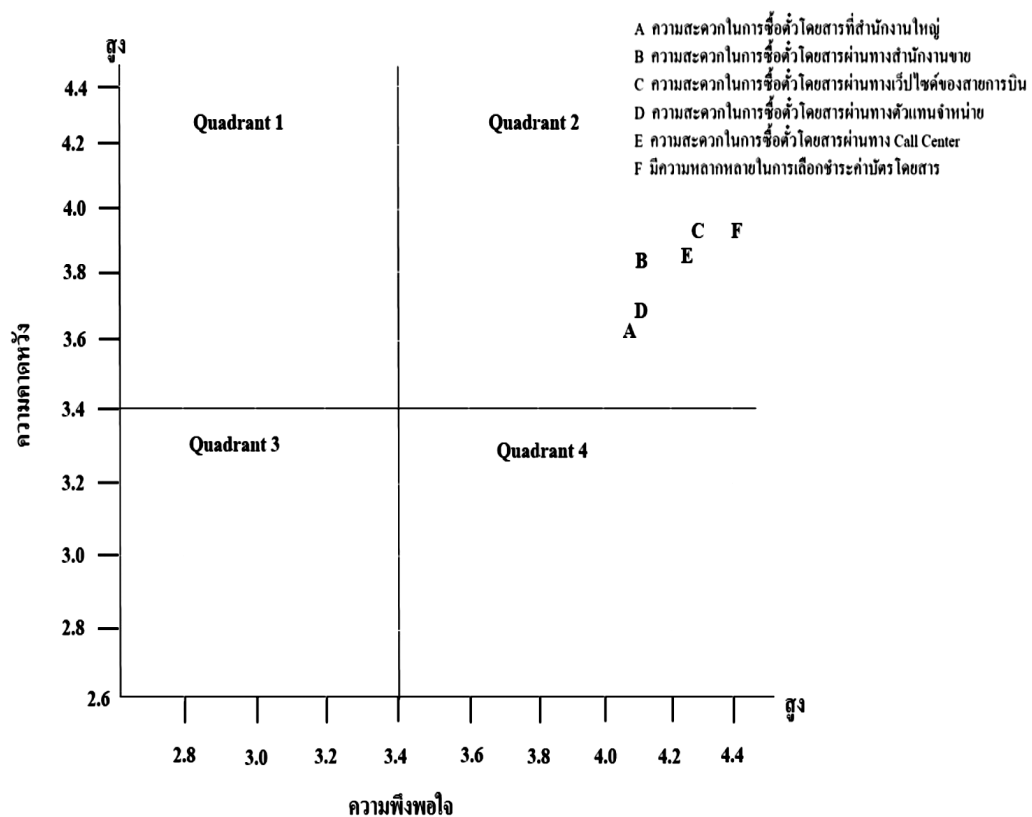
คะแนนความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านราคาสูงที่สุดคือ ราคาค่าโดยสารถูกกว่าของสายการบินอื่นๆ ส่วนรายการที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าโดยสารมีความชัดเจนดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำด้านราคา

4. ผลการเปรียบเทียบด้านการจัดจำหน่ายพบว่า คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในด้านการจัดจำหน่ายทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 ผู้ใช้บริการมีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียงกันมากในแต่ละรายการ รายการ

ที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการจัดจำหน่ายสูงที่สุดคือ ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านอินเทอร์เน็ตของสายการบิน ส่วนรายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารที่สำนักงานใหญ่ดังภาพประกอบ 4

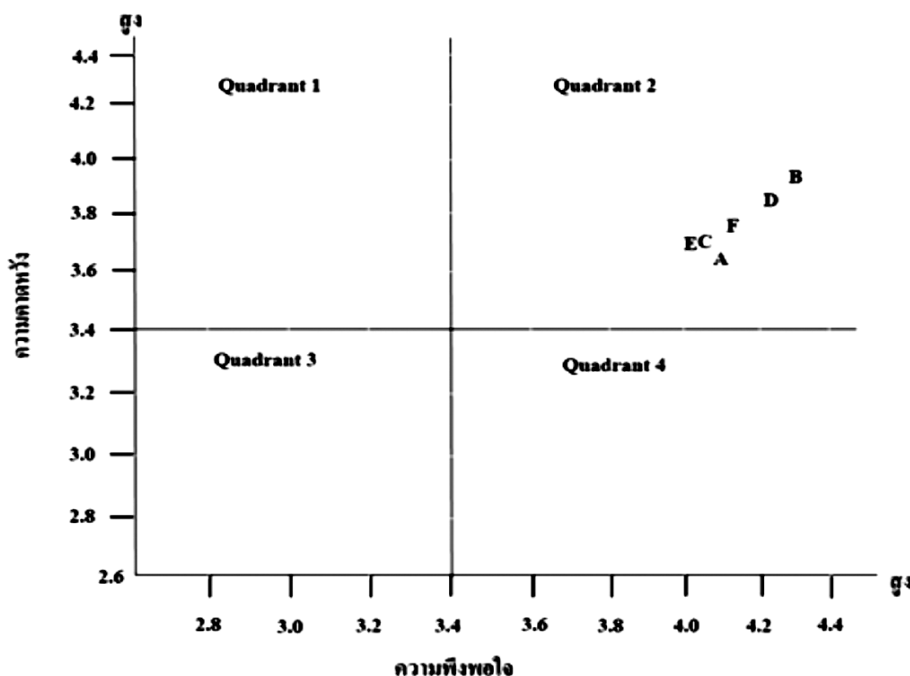


ภาพประกอบ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำด้านการจัดจำหน่าย

5. ผลการเปรียบเทียบด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 รายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ในสื่อต่างๆ หลากหลาย

ส่วนรายการที่มีคะแนนความคาดหวังต่ำที่สุดคือ มีรายการสะสมไมล์เพื่อแลกตั๋วโดยสารซึ่งพบว่ารายการสะสมไมล์เพื่อแลกตั๋วโดยสารมีคะแนนความพึงพอใจมากกว่ารายการมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าบัตรเครดิต และได้รับส่วนลดราคาที่หักเมื่อเดินทางโดยสายการบิน ดังภาพประกอบ 5

- A มีรายการสะสมไมล์เพื่อใช้แลกตั๋วโดยสาร
 B มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในสื่อต่างๆ หลากหลาย
 C ได้รับส่วนลดราคาที่พักเมื่อเดินทางโดยสารการบิน
 D เป็นสายการบินที่ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวในไทย
 E มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าบัตรเครดิต
 F มีให้เปลี่ยนวันเวลาเดินทางได้ตลอด โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

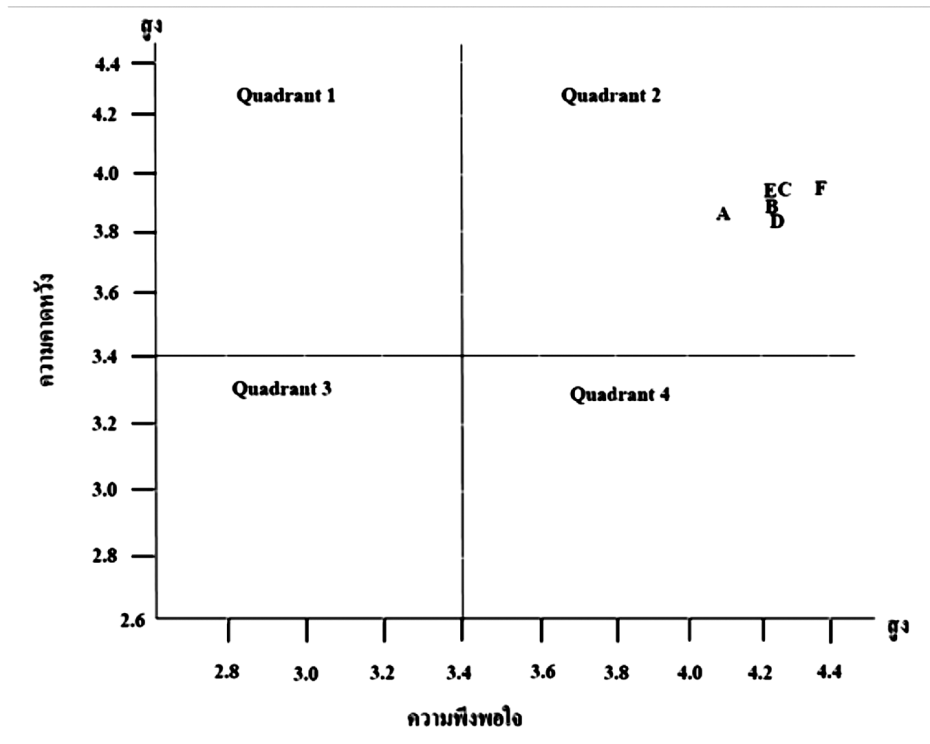


ภาพประกอบ 5 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบิน
 ต้นทุนต่ำด้านการส่งเสริมการตลาด

6. ผลการเปรียบเทียบด้านบุคลากรให้บริการพบว่า คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านบุคลากรผู้ให้บริการทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 รายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงที่สุดคือ การ ทักทายและการแจ้งรายละเอียดการบินของพนักงาน

บนเครื่องบินและนักบิน ส่วนรายการที่มีคะแนน ความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียงกันมาก คือ ประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการภาคพื้น ดิน ประสิทธิภาพการบริการโดยรวมของพนักงาน ที่ให้บริการบนเครื่องบิน และพนักงานภาคพื้นดิน ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรี ดังภาพประกอบ 6

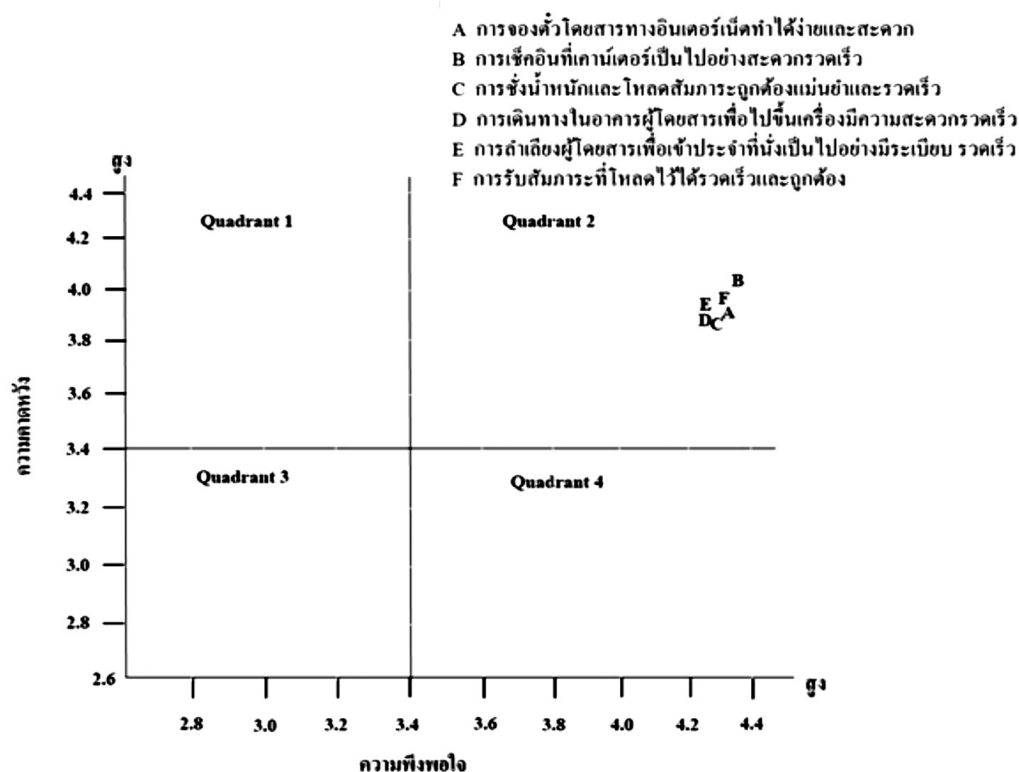
- A พนักงานภาคพื้นดินแต่งกายสุภาพสวยงาม B พนักงานภาคพื้นดินยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรี
 C ประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการภาคพื้นดิน D พนักงานภาคพื้นดินสามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
 E ประสิทธิภาพการบริการโดยรวมของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบิน
 F การทักทายและการแจ้งรายละเอียดการบินของพนักงานบนเครื่องบินและนักบิน



ภาพประกอบ 6 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำด้านบุคลากรให้บริการ

7. ผลการเปรียบเทียบด้านกระบวนการให้บริการพบว่า คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำในด้านการให้บริการทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 รายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการสูงสุดคือ การเช็คอินที่

เคาน์เตอร์เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่วนรายการที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจใกล้เคียงกันมากคือ การเดินทางในอาคารผู้โดยสารเพื่อไปขึ้นเครื่องมีความสะดวก รวดเร็ว และการชั่งน้ำหนักและโหลดสัมภาระถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ดังภาพประกอบ 7

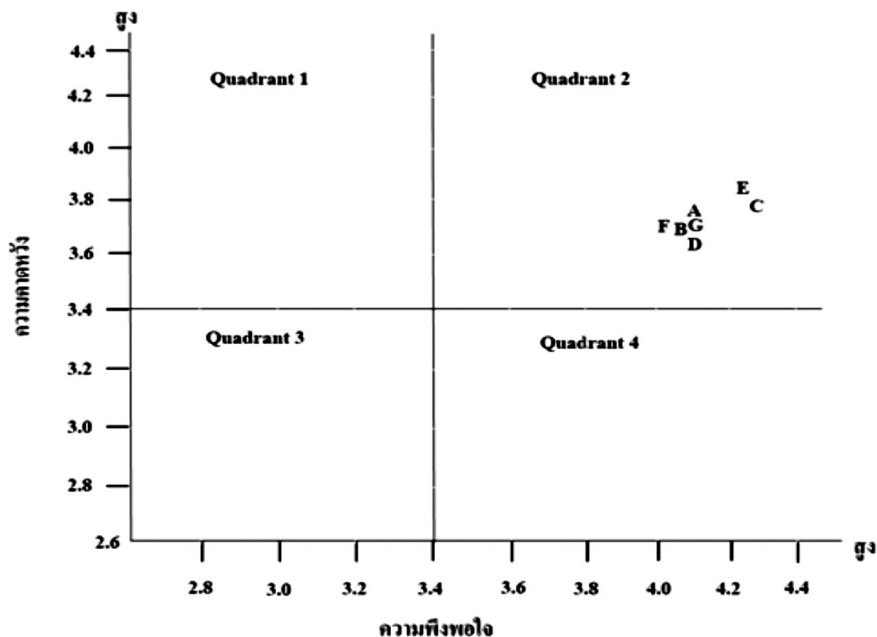


ภาพประกอบ 7 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบิน
 ต้นทุนต่ำด้านกระบวนการให้บริการ

8. ผลการเปรียบเทียบด้านลักษณะทางกายภาพพบว่า คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกรายการอยู่ในช่วง Quadrant 2 รายการที่มีคะแนนความคาดหวัง

สูงและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านลักษณะทางกายภาพสูงที่สุดคือ เครื่อง แต่งกายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสวยงาม และการตกแต่งลดทลายเครื่องบินสวยงามเป็นเอกลักษณ์ ดังภาพประกอบ 8

- A บริเวณประตูทางขึ้นเครื่องบินที่นั่งเพียงพอและสะอาด B ห้องโดยสารมีการตกแต่งอย่างสวยงาม
C การตกแต่งตลอดสายเครื่องบินสวยงามเป็นเอกลักษณ์ D อาหารบนเครื่องบินมีความสะอาดและถูกปาก
E เครื่องแต่งกายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสวยงาม
F ที่นั่งบนเครื่องบินสบายไม่แออัด G ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน



ภาพประกอบ 8 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำด้านลักษณะทางกายภาพ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

เพศ และอายุ ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อาชีพต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และอาชีพต่างกัน

มีผลต่อความพึงพอใจของการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

รายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของการบริการในทุกด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของการบริการแตกต่างกันด้านราคา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านลักษณะกายภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการ

ตลาด ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่สูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดนั้นย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยการที่พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้การดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด บุคลากรมีทักษะและความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ มีความตั้งใจในการทำงาน การออกแบบหรือพัฒนาบริการให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิต การกำหนดราคาที่เหมาะสมจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้นและจะส่งผลต่อความสำเร็จของแบรนด์องค์กร (ปราณีเยี่ยมละอองภักดี, 2559) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก โดยความปลอดภัยตลอดการเดินทาง มีเที่ยวบินทุกวัน มีตารางเวลาการออกเดินทางให้เลือกมาก การเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองที่สนามบินทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว สภาพแวดล้อมภายในเครื่องบิน การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าโดยสารมีความชัดเจน ราคาค่าโดยสารเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารผ่านทาง Call Center มีความหลากหลายในการเลือกชำระค่าบัตรโดยสาร และด้านบุคลากรให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการ

ศึกษาของศิริวรา พัฒนไวยศิริ (2555) ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย ความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของกรรณภัทร กันแก้ว (2555) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบินคือปัจจัยทางด้านความปลอดภัย ตารางบินที่มีให้เลือกหลายเที่ยวบิน ที่นั่งที่กว้างขวางสะดวกสบาย ราคาที่เหมาะสมกับเส้นทางบิน การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุภาพเรียบร้อย และความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายตั๋วโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการส่งเสริมการตลาดมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในสื่อต่างๆ หลากหลายในระดับมากนั้นมีความสอดคล้องกับการศึกษาของมงคล โสภณ และวิภาวรรณ กลิ่นหอม (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่รู้จักแผนเพจของสายการบิน ต้นทุนต่ำ หลังจากการใช้บริการของสายการบินมีการเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. แต่จะใช้เวลาบนหน้าแฟนเพจสายการบินต้นทูลต่ำกว่า 15 นาที เพื่อติดตามโปรโมชันล่าสุดจากทางสายการบิน และจะทำการคลิกไลค์ เมื่อเห็นว่ามีข้อมูลบนแฟนเพจมีความน่าสนใจ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการบริการของสายการบินต้นทูลต่ำ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า เพศ อายุ และอาชีพต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสายการบินจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับพีระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุและสถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมดนั้น ผู้ประกอบการสายการบินต้นทุนต่ำจึงควรรักษาระดับมาตรฐานของการบริการให้อยู่ในระดับปัจจุบันหรือดีกว่าเดิม เพื่อรักษาสมดุลระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คงอยู่นานที่สุด

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบการวิจัยเพื่อการศึกษาวิจัยในเชิงลึกมากขึ้น เช่น การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของการบริการของสายการบินในประเทศ หรือสายการบินต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบินกรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2559). องค์ประกอบสำคัญของการจัดการแบรนด์องค์กร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 36(1), 217-218.
- พีระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ. *การประชุมวิชาการระดับชาติเบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 2*. 29 พฤษภาคม 2555. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- มงคล โสภณ และวิภาวรรณ กลิ่นหอม. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เฟซบุ๊กของสมาชิกในแฟนเพจสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*. 4(1), 23.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. (2555). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 11(2), 154-167.
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สำนักวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน. (2555). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2559, สืบค้นจาก <http://www.catc.or.th/2015/attachments/file/year2555/0255.pdf>
- Bo, E. (1992). Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in an Airline. *International Journal of Service Industry Management*. 3(4), 17-29.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.
- KERO uAsean.com. (2558). *ไทยกับการเป็นศูนย์กลางธุรกิจการบินอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2559, สืบค้นจาก <http://www.uasean.com/kerobow01/812>
- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). Importance-performance analysis. *The Journal of Marketing*, 77-79.